LE JOURNAL DES LOCATAIRES • JUIN 2013 #38

entre-nous

DES ATELIERS MÉMOIRE À LENS

Dossier
P. 6 :
Enquête de satisfaction locataires

Infos pratiques
P. 10 :
Un été en toute tranquillité

Près de chez vous
P. 15:
Des ateliers pédagogiques à Schiltigheim

ICF HABITAT NORD-EST

Sommaire

Actualités
P. 4 :
- Requalification des cités cheminotes, aboutissement en vue

P. 5 :
- Zoom sur la première Semaine Nationale des HLM

Dossier
P. 6-8 :
Enquête de satisfaction locataires - Continuer à progresser par l'écoute et la transparence

Éco-logis
P. 9 :
7 astuces pour économiser l'eau !

Infos pratiques
P. 10 :
Un été en toute tranquillité !

Découverte métier
P. 11 :
Le responsable de site, une nouvelle fonction au service de la satisfaction clients

Près de chez vous
P. 12 :
- Dix logements pour des personnes à mobilité réduite

P. 13 :
- Un atelier mémoire et une gazette !

P. 14 :
- Réhabilitation « historique » pour la cité du château
- Un site déjà apprécié il y a 2 000 ans…

P. 15 :
- Des ateliers pédagogiques

NUMÉRO D'URGENCE

N°Azur 0 811 654 255

PRIX APPEL LOCAL

SOIRÉES, NUITS, WEEK-END ET JOURS FÉRIÉS

ENTRE-NOUS
24, rue de Paradis
75490 Paris cedex 10
Tél. : 01 55 33 99 69
Fax : 01 55 33 97 39
www.icfhabitat.fr/nord-est
Rédaction
Directeur de la publication :
Jacques Goolen
Rédacteur en chef : **Vanessa Thomas**
Rédacteur en chef adjoint :
Emilie Monrouzeau
Conseil et coordination : **Jean-Paul Boulet**

Photo édito : **Anthony Micallef**
Photos pages 4 et 11 (C.Schouler) :
Claire-Lise Havet
Photos ouverture dossier, pages 9 et 15 :
Camille Boulicault
Photos page 10 : **Lucie Moraillon**
Photo page 14 : **Laurent Rousselin**
Ont collaboré à ce numéro
Catherine Morvan, Laëtitia Cosneau
Conception graphique, réalisation :
Thierry Massiet
Impression :
Imprimerie Ferréol

Édito

Un dialogue de qualité

L'annonce, dans les colonnes de votre journal Entre-Nous, de nouveaux services ou de nouvelles procédures pour améliorer la qualité du service rendu suscite toujours de nombreuses réactions des lecteurs, car les actions que nous vous présentons n'ont pas toujours d'impacts visibles dans votre quotidien. En raison de l'étendue de notre patrimoine, implanté dans 15 départements, nos projets nécessitent un déploiement progressif. C'est pourquoi, les effets de nos actions ne se font pas ressentir immédiatement pour tous nos clients. Aussi, les situations ne sont pas les mêmes au sein de toutes nos résidences, par conséquent certains services spécifiques, présentés dans votre journal, ne peuvent bénéficier à tous. Cela ne doit pas vous laisser penser que « *rien ne se passe pour vous* ». Les administrateurs élus, qui vous représentent au conseil d'administration de la société, peuvent témoigner de la volonté des dirigeants d'améliorer la qualité de nos prestations.

J'affirme qu'une attention particulière est apportée à chaque demande formulée. Par ailleurs, chaque édition de votre journal se nourrit de vos courriers, nous permettant d'identifier les sujets qui peuvent vous intéresser ; aussi je vous invite à nous communiquer, par l'intermédiaire de votre gardien, les questions que vous vous posez et auxquelles vous souhaitez avoir des réponses dans ces colonnes. En attendant, je vous souhaite une bonne lecture et un bel été.

Valérie Dhersin
Directrice clientèle
d'ICF Habitat Nord-Est

Reims (51)

Christophe Cognasson, votre nouveau délégué territorial

Depuis le 02 avril 2013, Christophe Cognasson, qui occupait le poste de chef de secteur sur l'Oise à l'agence ICF Habitat Picardie, a pris ses fonctions de délégué territorial à l'agence ICF Habitat Champagne-Ardenne. Après un parcours de 12 ans dans la société, Christophe Cognasson dispose d'une expérience solide de la gestion patrimoniale et locative. Avec son équipe et Annie-Claude Spicher, directrice de l'agence, ils veillent ensemble à vous apporter satisfaction au quotidien et travaillent au développement d'une offre nouvelle sur la région.

Requalification des **cités cheminotes**, aboutissement en vue

En 2017, la requalification de treize cités cheminotes sera achevée. En moins de dix ans, la société aura ainsi mené à bien un gigantesque projet mêlant réhabilitation, démolition, construction neuve, vente et acquisition.

Lorsque, en 2008, ICF Habitat Nord-Est lance une réflexion spécifique sur le devenir des cités cheminotes – 7 000 logements au total, soit un tiers de son patrimoine –, l'aboutissement paraît bien loin. Cinq ans plus tard, le projet, qui a porté sur treize sites totalisant 4 000 logements, est devenu réalité. À Blainville-Damelevières, le programme s'achèvera prochainement par la construction de 32 logements neufs. À Chambly, Longueau cité du Château, Lomme, Saint-Pol-sur-Mer, Béthune, Douai, les travaux sont en cours. Enfin, à Arras, Avion, Reims et Longueau cité des Cheminots, les études se terminent ou les travaux vont bientôt commencer.

C'est là le résultat de la mise en place d'une démarche spécifique à ce grand projet avec la création d'un pôle Projets urbains et la définition d'un schéma directeur général. « *Ce fut la phase la plus difficile avec le montage financier de l'opération,* se souvient Alain Montagu, directeur du patrimoine de la société. *Mais cette phase a été essentielle pour associer au projet les élus et les habitants, souvent très attachés aux cités. Globalement, nous avons réhabilité un peu moins de la moitié des logements, ces travaux étant financés par les ventes et les constructions neuves qui renouvellent et augmentent le patrimoine.* »

La requalification des cités cheminotes, un bilan positif :

- Tout d'abord, la performance énergétique est nettement améliorée, avec une baisse des consommations de 30 à 50 % pour les locataires, ces chiffres restant à analyser plus finement.
- Sur la qualité architecturale et urbaine des réhabilitations – « *nous nous inscrivons dans une histoire et nous avons notamment travaillé la colorimétrie, les matériaux, les végétaux* », souligne Alain Montagu.
- Sur la production de logements neufs qui permettent un parcours résidentiel par la création de nouveaux logements aux typologies plus diversifiées et adaptés, notamment aux personnes à mobilité réduite (PMR).
- Et enfin, sur la manière de mener ces projets associant tous les acteurs et permettant là où cela est nécessaire le relogement et l'accompagnement des habitants. ■

Zoom sur la première **Semaine Nationale des HLM**

PREMIÈRE SEMAINE NATIONALE DES HLM
Du 8 au 16 juin 2013

Du 8 au 16 juin 2013, le mouvement HLM a lancé la première semaine nationale des HLM, un temps fort de mobilisation pour échanger autour du rôle fondamental et des défis du logement social.

Ainsi, plus de 340 manifestations autour de la thématique « Habiter mieux, bien vivre ensemble » ont été réalisées par plus de 200 organismes HLM sur toute la France. Toutes ces rencontres, échanges, points presse, concours, expositions, inaugurations et balades urbaines avaient pour but d'offrir un autre regard sur les HLM et d'aller au-delà des idées reçues. Une semaine pour rappeler les efforts faits par les organismes HLM pour offrir un habitat de qualité à loyer modéré, pour améliorer l'architecture et l'empreinte environnementale des logements, et répondre aux défis à venir. Quelques personnalités ont pris la parole pour dévoiler leur perception des HLM… Extraits choisis :

Les HLM vus par Isabelle Autissier, navigatrice et président de WWF France : « *des espaces de vivre-ensemble et moyen de développer l'écologie pour tous* »

« *… Avec 4 millions de logements HLM, le logement social c'est l'opportunité d'agir à grande échelle ! C'est un levier pour faire partager aux personnes dont les moyens financiers sont moins importants, les bienfaits des progrès liés à l'environnement et à l'écologie. A la différence de l'habitat individuel où l'habitant peut trouver que l'écologie lui coûte cher, il est moins difficile d'agir en logement Hlm, car les organismes gèrent parfois des dizaines de milliers de logements, et les effets d'échelle peuvent être intéressants, sans peser sur le niveau de vie des habitants, voire en allégeant leur facture énergétique.* »

Les HLM vus par Daniel Picouly, écrivain et animateur TV : « *entre souvenirs de jeunesse et convictions fortes pour l'avenir* »

« *Il se crée une communauté, une identité collective quand on vit dans une cité HLM. On appartient à une cité, on va à l'école, du primaire au lycée, en vivant tous ensemble. Aujourd'hui, le HLM est de plus en plus systématiquement construit dans la ville, dans la continuité architecturale des autres immeubles, de manière plus discrète (…) sans qu'on puisse identifier ni stigmatiser les habitants qui entrent et sortent de l'immeuble. C'est pour moi la garantie d'une réelle mixité.* »

Retrouver l'intégralité des interviews sur www.semainehlm.fr ■

Concours photos Bien vivre ensemble chez ICF Habitat

Le concours photos sur le thème du Bien vivre ensemble chez ICF Habitat a reçu un franc succès ! Un jury, composé de collaborateurs d'ICF Habitat et d'un photographe a désigné les grands gagnants.

1er prix : Pascal Merrien
à Marseille (13)
2nd prix : Françoise Delhoume
à Paris 12ème
3ème prix : Mentor Zajmi
à Ville-La-Grand (74)

Merci pour vos clichés et félicitations à tous ! ■

1er prix - Marseille - Grand Bastide Cazaulx et La Dominique - Pascal Merrien

2nd prix - Paris 12e - Françoise Delhoume

3ème prix - Ville La Grand - Mentor Zjami

Enquête de **satisfaction locataires**

Continuer à progre et la trans

La dernière enquête locataires témoigne d'un bon niveau de satisfaction globale : 83 % d'entre vous recommanderaient ICF Habitat Nord-Est à un ami. Il reste que, pour progresser encore, la société compte beaucoup sur la nouvelle organisation qui se met en place et… sur les locataires eux-mêmes. Avec vous, ICF Habitat Nord-Est s'attache à renforcer la proximité, l'écoute et la transparence pour mieux identifier les motifs d'insatisfaction et les pistes d'amélioration.

Même si l'enquête locataires 2012 fait apparaître des résultats globalement stables, à un bon niveau de satisfaction, ICF Habitat Nord-Est entend bien continuer à progresser. Les notes en hausse sur des domaines qui ont fait l'objet d'actions qualité encouragent la société à poursuivre la politique engagée ces dernières années. « *La propreté des parties communes est l'exemple le plus marquant d'une amélioration de la satisfaction directement liée à un renforcement du professionnalisme des équipes et des moyens mis en place* », souligne Valérie Dhersin, directrice clientèle. Depuis 2011, dans chaque agence, les équipes, qui ont été formées et équipées, sont en effet très mobilisées autour de leur référent propreté. De plus, tous les immeubles où la prestation propreté est réalisée par du personnel d'ICF Habitat Nord-Est ont été audités dans le but d'identifier les points à améliorer et les moyens nécessaires. Les résultats sont là. La propreté générale des parties communes progresse de 5,6 à 5,9, la propreté de l'ascenseur atteint 5,8 contre 5,5 un an plus tôt, la propreté

sser par l'écoute parence

du local réservé aux poubelles est notée 6,1, soit nettement mieux que les 5,8 de l'enquête 2011, et la note attribuée à l'entretien des équipements extérieurs passe de 6,0 à 6,2.

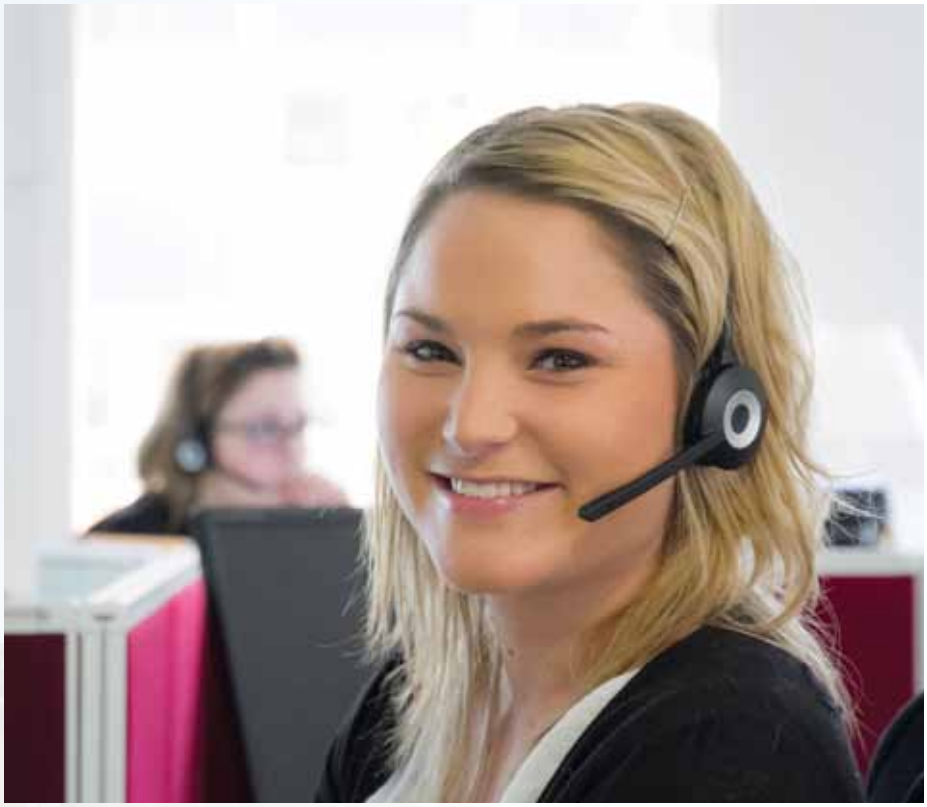
Avec la contribution des clients

« *Cette action est cependant limitée dans la mesure où elle ne s'adresse pas à tous nos clients,* reprend Valérie Dhersin. *Les locataires des maisons individuelles – 50 % du patrimoine – ne sont pas concernés, de même que ceux qui vivent dans des logements collectifs où la prestation est confiée à une entreprise extérieure. Ces derniers se sont manifestés à l'occasion de nos communications sur le sujet. Nous allons travailler pour leurs résidences en 2013 en commençant par un état des lieux de la propreté dans leurs immeubles. À ce sujet, je rappelle que le meilleur niveau ne pourra être atteint qu'avec la contribution des clients eux-mêmes.* »

La question portant sur les contacts avec l'entreprise intervenue dans le logement est également bien notée à 7,4. « *Sur ce chapitre, nous allons mener un travail avec nos prestataires extérieurs,* indique Valérie Dhersin, *dans le but de leur faire mieux partager nos exigences en termes de qualité de service. Nous allons lancer un groupe de travail afin de mieux s'accorder sur la prestation payée par le client.* » Cette démarche est déjà engagée sur les nouveaux contrats qui prévoient des engagements de la part du prestataire sur l'information du client, le respect des délais et la propreté du chantier. Elle va se prolonger par une évaluation de la conformité des

Les notes citées sont sur 10

engagements sur ces différents points. « *Ce sujet revient régulièrement dans nos réunions de concertation et en conseil de patrimoine,* fait remarquer Valérie Dhersin. *À l'occasion du conseil de patrimoine de mai 2012, nous avons convenu avec les représentants des locataires qu'ils pourraient désormais accéder au descriptif qualitatif et quantitatif des prestations. Cela correspond à une volonté de la société de fonctionner dans la transparence et de rapprocher le client du prestataire. En tant que bailleur, nous sommes responsables du niveau de service que nous voulons apporter au client. Dans notre mission de contrôle de cette qualité, il est clair que nous serons d'autant mieux armés que nous bénéficierons de l'aide de nos clients.* »
Sur les délais d'intervention dans le logement pour la réalisation de travaux, l'amélioration de la note (de 6,0 à 6,3) coïncide avec la redéfinition des procédures de traitement de la réclamation. Dans le cadre de cette remise à plat, le « *qui fait quoi* » ainsi que la responsabilité des équipes d'ICF Habitat Nord-Est ont été précisés. Par ailleurs, l'appréciation des clients est sans changement sur des sujets tels que le fonctionnement des portes et fenêtres, des appareils sanitaires, des installations électriques. « *Cela ne reflète pas le volume des investissements réalisés dans nos programmes de réhabilitations* », regrette Valérie Dhersin.



Une proximité renforcée

Le traitement de la réclamation demeure le point le plus sensible de l'enquête de satisfaction locataires. La note est de 4,1 pour les réclamations techniques et de 4,4 pour les autres demandes. Sur ce dernier point, une progression se dessine puisque cette note fait suite à un 4,3 en 2011 et à un 4,1 en 2010. « *Cela reste inférieur à ce que nous attendons,* reconnaît Valérie Dhersin, *mais ce mieux était attendu dans la mesure où les moyens que nous avons déployés avec le CRC - le Centre de la relation client - répondent en grande partie aux attentes des locataires. Notre taux de « décroché » (d'appels entrants pris en charge) atteint en effet 90 % et la réponse à la demande est immédiate pour les demandes non techniques.* » La note correspondant aux réclamations techniques est plus complexe à analyser d'autant qu'elle connaît de forts écarts entre les agences : de 3,6 en Lorraine Nord à 4,7 en Lorraine Sud en passant par 4,4 en Alsace. « *Avec la réorganisation, nous avons créé une seule agence en Alsace-Lorraine ce qui facilite la mise en œuvre des bonnes pratiques et des nouvelles procédures,* annonce Valérie Dhersin. *D'une manière globale, le projet de réorganisation vise le renforcement de la proximité avec les clients. Nous tenons à être plus à l'écoute et à apporter une réponse plus efficace aux réclamations. En ce sens, une des missions du responsable de site, fonction nouvellement créée, consiste à s'assurer que les réclamations sont effectivement traitées en qualité par les gardiens.* »

À noter : l'enquête de satisfaction locataires 2012 comprenait trois nouvelles questions concernant l'accueil. Celles-ci portaient sur l'amabilité des interlocuteurs lors des visites, leur disponibilité et sur l'amabilité des interlocuteurs au téléphone. Les notes sont comprises entre 6,8 et 7,0 ce qui constitue une base solide pour aller vers plus d'écoute et de proximité d'autant que la qualité de l'accueil du gardien affiche toujours un beau 7,0.
« *Entre le moment où nous définissons nos objectifs, puis la phase des consignes que nous donnons aux collaborateurs de la société, la mise en œuvre et enfin les résultats, il se passe du temps,* ajoute Valérie Dhersin. *Ce délai ne tient pas à un manque de moyens ou de volonté de notre part. Il n'empêche qu'à toutes les étapes de ce processus, nous n'hésitons pas à communiquer sur notre politique tout en restant à l'écoute de nos clients. Écoute et transparence sont nos deux mots-clés dans nos relations avec eux.* » ■

Les notes citées sont sur 10

7 astuces pour économiser l'eau !

Avec l'été qui arrive, nos besoins en eau augmentent. Voici quelques conseils pour économiser cette denrée précieuse !

Chez vous

Préférez une douche plutôt qu'un bain ! Un bain peut demander jusqu'à 200 litres d'eau ! Privilégiez donc une douche (60 à 80 litres)… et préférez la douchette de la baignoire plutôt que de prendre un bain.

Fermez les robinets ouverts inutilement ! Pensez à fermer le robinet pendant le nettoyage des mains et à remplir un verre d'eau pour le brossage des dents. Laisser couler l'eau pendant le brossage, c'est 12 litres d'eau potable gaspillés par minute !

Optimisez le lavage de la vaisselle ! Pensez à remplir complètement votre lave-vaisselle ou à choisir un cycle « éco » (10 à 30 litres d'eau). Pas de lave-vaisselle ? Installez deux bacs d'eau : un pour le lavage et un pour le rinçage.

Recyclez l'eau ! Lorsque vous nettoyez des légumes et des fruits, placez une bassine dans votre évier et réutilisez cette eau pour l'arrosage de vos plantes.

Dans le jardin

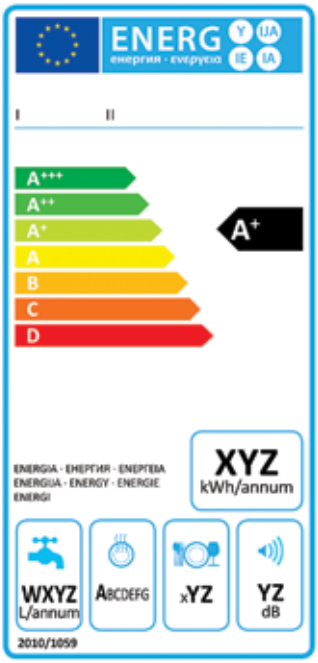
Arrosez le soir ! Sous la chaleur du soleil, 60 % de l'eau s'évapore avant même d'avoir été absorbée par les plantes. Préférez donc le début de la nuit pour arroser votre jardin.

Collectez l'eau de pluie ! Grâce à des bidons, vous pouvez récupérer l'eau de pluie et en faire bénéficier votre jardin, arroser vos plantes d'intérieur et nettoyer votre voiture.

Choisissez la station de lavage pour votre voiture ! Une station de lavage consomme 60 litres d'eau au lieu de 200 avec un tuyau d'arrosage domestique. ■

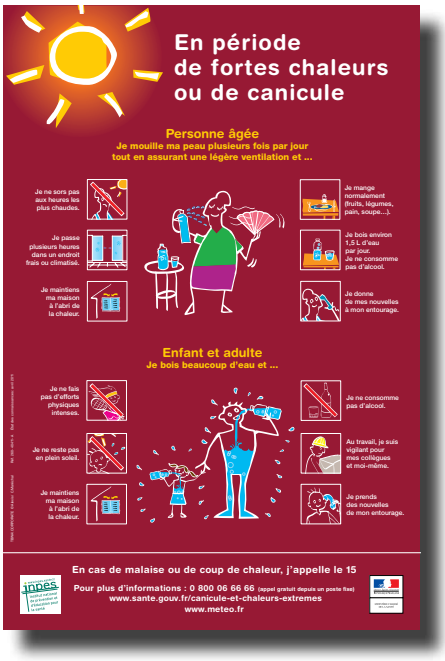
Déchiffrer la nouvelle étiquette énergie

Le système de l'étiquette énergie change afin de vous donner plus d'informations sur les équipements de votre maison. Valables sur tout le marché européen, les classes de performances énergétiques varient désormais de A+++ (30 à 60 % plus économique que ceux classés A) jusqu'à D. Grâce à des pictogrammes simples et lisibles, la nouvelle étiquette donne également des informations sur la consommation d'énergie et d'eau annuelle, la classe d'efficacité de séchage ou d'essorage, ainsi que les émissions acoustiques. Enfin, elle comporte l'écolabel européen s'il a été attribué à l'appareil. Pour le moment, seuls les appareils de froid, téléviseurs, lave-linge et lave-vaisselle sont concernés par cette nouvelle étiquette.



Un été en toute tranquillité !

L'été approche... Entre-Nous vous livre quelques conseils pour passer cette période en toute sérénité !


En période
de fortes chaleurs
ou de canicule
Personne âgée
Je mouille ma peau plusieurs fois par jour
tout en assurant une légère ventilation et ...
Je ne sors pas aux heures les plus chaudes.
Je passe plusieurs heures dans un endroit frais ou climatisé.
Je maintiens ma maison à l'abri de la chaleur.
Je mange normalement (fruits, légumes, pain, soupe...).
Je bois environ 1,5 L d'eau par jour. Je ne consomme pas d'alcool.
Je donne de mes nouvelles à mon entourage.
Enfant et adulte
Je bois beaucoup d'eau et ...
Je ne fais pas d'efforts physiques intenses.
Je ne reste pas en plein soleil.
Je maintiens ma maison à l'abri de la chaleur.
Je ne consomme pas d'alcool.
Au travail, je suis vigilant pour mes collègues et moi-même.
Je prends des nouvelles de mon entourage.
En cas de malaise ou de coup de chaleur, j'appelle le 15
Pour plus d'informations : 0 800 06 66 66 (appel gratuit depuis un poste fixe)
www.sante.gouv.fr/canicule-et-chaleurs-extremes
www.meteo.fr

Canicule : mode d'emploi

En cas de fortes chaleurs, la santé des personnes les plus fragiles peut être en danger (risque de coup de chaleur pour les personnes âgées et déshydratation chez les enfants). Adoptez les bons gestes…

- Maintenez votre maison fraîche en fermant les volets la journée.
- Évitez de sortir aux heures les plus chaudes de la journée.
- Passez plusieurs heures dans un endroit frais ou climatisé.
- Utilisez des vêtements amples, de couleurs claires et privilégiez le coton.
- Hydratez-vous régulièrement et adoptez une alimentation normale.

Si vous êtes une personne âgée, handicapée ou fragile, pensez à donner des nouvelles à votre entourage. Vous pouvez également vous inscrire sur le registre de votre mairie ou contacter votre Centre Communal d'Action Sociale afin de bénéficier d'une aide en cas de canicule. Prévenez immédiatement les secours en composant le 15 en cas de malaise ou de coup de chaleur !

En cas d'absence prolongée

Vous partez en vacances ? Pensez à prévenir vos voisins, à leur laisser vos coordonnées où vous serez joignable en cas d'urgence et, éventuellement, à leur donner un double de vos clés. Ils pourront ainsi ramasser le courrier, arroser les plantes, et vérifier que tout va bien…

Avant de partir, pour la sécurité de tous, n'oubliez pas de :

- Fermer vos portes, fenêtres et volets ainsi que tous les robinets d'arrivée d'eau (WC, lave-linge…) et de gaz.
- Vous assurer de l'étendue de votre contrat d'assurance habitation et des clauses spécifiques des garanties (vol, dégâts des eaux…).
- Débrancher tous vos appareils électriques (HI-FI, électroménager, matériel informatique…).
- Vider un maximum vos réfrigérateurs et congélateurs de tous produits alimentaires qui ne supporteraient pas une coupure électrique prolongée.

Opération Tranquillité Vacances

Les services de police ou de gendarmerie renouvellent l'Opération Tranquillité Vacances. Inscrivez-vous avant votre départ auprès de votre commissariat ou de votre brigade de gendarmerie pour qu'ils puissent surveiller votre domicile au cours de leurs patrouilles quotidiennes. ■

Le **responsable de site**, une nouvelle **fonction** au service de la **satisfaction clients**

La mise en place de la nouvelle organisation au sein d'ICF Habitat Nord-Est s'est accompagnée d'une évolution des fonctions pour une plus grande proximité avec les clients.

Hier encore, chargé de clientèle et de maintenance, gardien et gardien superviseur, chargé de contentieux, chef de secteur… Aujourd'hui ils sont responsables de site et ont gagné en responsabilité et en autonomie.
Si les compétences métiers (supervision et maintenance du patrimoine), et la gestion de la relation clients sont essentielles dans cette nouvelle fonction, l'aspect humain est également primordial. Installés au plus près des logements, ils gèrent des équipes de 3 à 10 gardiens et personnels de proximité, voire plus, selon les sites. Les responsables de site sont ainsi présents sur le terrain et à votre écoute en plus de votre gardien qui reste votre référent prioritaire. Ils veillent à ce que vos réclamations soient traitées plus rapidement et que la maintenance courante soit assurée plus efficacement. ■

Parole à …

Christian Schouler, responsable de site à l'agence ICF Habitat Alsace-Lorraine.

Christian Schouler

« Je suis dans la société depuis 25 ans. Auparavant gardien superviseur, je vois dans ce métier un nouveau challenge. J'ai de nouvelles responsabilités, je peux régler plus rapidement certaines situations et participer ainsi à une meilleure satisfaction de notre clientèle. Si avec mon équipe de quatre gardiens et un employé d'immeuble, que j'encadrais déjà avant, le relationnel est le même, je suis désormais plus près d'eux et plus autonome. »

Bruno Cuvelier, responsable de site à l'agence ICF Habitat Artois

« Par le passé gardien superviseur, j'encadre aujourd'hui une équipe de 4 gardiennes sur des sites différents. Je suis aujourd'hui toujours aussi proche des locataires mais encore plus réactif. Lorsqu'il y a un problème, on est sur place, c'est un vrai atout pour la société. C'est très enrichissant car on touche à tous les aspects du métier : le technique, la gestion locative et surtout l'aspect humain. »

Bruno Cuvelier

CHANTILLY (60)

Dix logements pour des personnes à **mobilité réduite**

La réhabilitation des 385 logements de la résidence a été mise à profit pour créer dix logements pour Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Une préoccupation présente lors de toutes les opérations de réhabilitation et de construction neuve.

Lors des études menées sur la réhabilitation de Chantilly, il est vite apparu que les rez-de-chaussée des quatre tours et des bâtiments linéaires abritaient des espaces perdus. « *Dans les bâtiments linéaires, nous avions des passages traversants utilisables pour recréer des logements et, mieux encore, des logements PMR*, indique Romuald Sarraute, responsable patrimoine d'agence. *Et sur l'ensemble de la résidence, il était possible de récupérer de grands locaux de service non utilisés.* » C'est ainsi que neuf logements PMR ont été créés. De plus, un logement existant au rez-de-chaussée a été transformé en logement PMR. Livrés entre septembre 2011 et décembre 2012, ces logements sont tous occupés. Pour assurer aux locataires une accessibilité totale sur l'ensemble du site, la résidentialisation en cours prévoit la création de places de stationnement PMR et la réfection de tous les cheminements.

Ces travaux illustrent la politique d'ICF Habitat Nord-Est en matière de handicap. « *Celle-ci se décline à plusieurs niveaux,* précise Yvette Barret, responsable des politiques sociales. *Ponctuellement, nous réalisons des adaptations de logements en réponse à une demande des locataires et nous travaillons sur des mutations vers des logements déjà adaptés. Lors des réhabilitations, nous étudions l'opportunité de transformer certains logements et, dans les programmes neufs, nous créons des logements adaptés, si possible sur-mesure pour un candidat identifié.* » Au total, le patrimoine d'ICF Habitat Nord-Est compte 345 logements adaptés seniors et 116 logements adaptés pour un fauteuil roulant. ■

«Un soulagement»

Muguette Faux, 76 ans, se déplace avec des béquilles. Elle a emménagé dans un logement PMR, un deux-pièces, en février 2013. « *Depuis, c'est un vrai soulagement, témoigne-t-elle. Je n'ai plus de marches à monter et l'entretien de mon logement est beaucoup plus facile. Et avoir une douche au lieu d'une baignoire, c'est le bonheur !* ».

LENS (62)

Un **atelier mémoire** et **une gazette** !

Travailler sur le passé pour faire accepter les changements à venir. À Lens, Stéphanie Fache, conseillère sociale, s'y emploie via la création d'un atelier mémoire et l'édition d'une gazette.

« *C'était mieux avant* ». Consciemment ou non, pour chacun d'entre nous, tout changement fait naître cette référence à un passé idyllique et une certaine difficulté à accepter un nouvel ordre des choses. Dans le cadre de la réhabilitation de la cité cheminote de Lens, Stéphanie Fache, conseillère sociale, a été confrontée à cette appréhension parmi les locataires. « *Une réhabilitation est souvent synonyme d'une perte d'identité et de repères* », explique la jeune femme. Face à cette crainte, et en liaison avec l'association Bien vivre dans sa cité, elle les a donc invités à participer à un atelier mémoire. Deux après-midis par mois, les locataires échangent sur l'histoire de leur cité. « *Au début, ils venaient surtout avec des cartes postales, puis avec des photos personnelles et des récits qui illustrent le passé individuel et collectif. Nous avons alors eu l'idée de créer un journal* », poursuit Stéphanie, qui a endossé le rôle de rédactrice en chef de la Gazette de la Cité, éditée chaque trimestre. « *Ces ateliers ont recréé du lien, véritable lieu d'échanges.* » À travers cette initiative, qui devrait déboucher sur une exposition photos, les habitants font revivre l'histoire d'une communauté. ■

Stéphanie Fache, conseillère sociale

« Une magnifique idée »

Les participants à l'atelier mémoire sont enthousiastes. L'initiative a suscité de la convivialité tout en dissipant les craintes sur la réhabilitation.

«*Tous les quinze jours, nous sommes une douzaine de locataires à nous retrouver à l'atelier mémoire,* témoigne Marcel Verschelde, président de l'association Bien vivre dans sa cité. *Nous ne nous quittons plus ! Stéphanie Fache a eu une magnifique idée.* » Marcel Verschelde n'est pas né dans la cité mais il y vit depuis 25 ans. Il a notamment tenu le café où les cheminots racontaient volontiers leurs souvenirs.
Gisèle Flahaut, née dans la cité, est tout aussi enthousiaste.
« *Dès que j'ai vu le prospectus annonçant l'atelier mémoire, j'ai été intéressée. J'avais envie de parler de la cité telle qu'elle était dans mon enfance : un endroit où l'on se rendait beaucoup service, où tout le monde cultivait son jardin, il y avait des fleurs partout.* » Depuis le début de l'atelier, Gisèle Flahaut n'a jamais manqué une réunion. « *Cela m'apporte beaucoup. C'est génial !* ». La convivialité aidant, les craintes sur la réhabilitation se sont dissipées. « *La cité avait besoin d'un gros coup de neuf, souligne Gisèle Flahaut. Après, ce sera super !* ». ■

KOENIGSHOFFEN (67)

Un **site** déjà apprécié il y a **2 000 ans**...

À Koenigshoffen, aux portes de Strasbourg, sur un terrain acheté à RFF où ICF Habitat Nord-Est prévoit de construire 34 logements collectifs et 4 logements individuels, l'Inrap (Institut national de recherches en archéologie préventive) a trouvé des vestiges gallo-romain – des céramiques et des poteries du Ier au IIIe siècle après J.-C. qui ont permis de reconstituer une amphore – ainsi que les vestiges d'une nécropole du VIIe siècle après J.-C., soit de l'époque mérovingienne. Une découverte qui inspira l'identité à venir de la future résidence en construction, car tout le monde ne peut pas se vanter d'habiter sur un site déjà occupé il y a 2 000 ans… ■

LONGUEAU (80)

Réhabilitation « historique » pour la **cité du château**

Inscrite au titre des «Monuments Historiques», la cité du Château à Longueau s'apprête à renaître grâce à un ambitieux programme de réhabilitation. Le 27 mars, la première maison rénovée a été présentée aux habitants.

La cité du château à Longueau construite dans les années 20 à l'initiative de Raul Dautry, alors ingénieur adjoint à la Compagnie des Chemin de Fer du nord, et par l'architecte Gustave Umbdenstock sur le modèle des cités-jardins anglaises, retrouvera bientôt sa splendeur d'origine. En effet, la cité inscrite au titre des «Monuments historiques» en juillet 2008, fait l'objet d'une réhabilitation d'envergure visant à redonner l'aspect d'origine aux 43 maisons tout en apportant le confort et les performances d'isolation d'aujourd'hui.

Afin de respecter l'architecture de la cité-jardin, des recherches historiques importantes ont été effectuées en collaboration avec l'architecte des Bâtiments de France et la DRAC Picardie. Relevé exhaustif des bâtiments, étude historique de la cité et de ses origines, analyse du site et de son environnement, collecte et étude de photos anciennes… tout a été mis en œuvre pour établir un diagnostic patrimonial complet et être fidèle à la cité imaginée par Gustave Umbdenstock. Les travaux démarrés en septembre, les habitants ont pu découvrir en mars la première maison réhabilitée. Votre journal vous donne rendez-vous en début d'année 2015, date prévisionnelle de la fin des travaux, pour vous faire découvrir en photos cette réhabilitation historique. ■

SCHILTIGHEIM (67)

Des ateliers **pédagogiques**

Pour accompagner les changements d'habitudes des locataires dans le cadre de la rénovation thermique à Schiltigheim, quatre ateliers éco-responsables ont été organisés.

Tous les experts l'affirment : le succès d'un programme de réhabilitation thermique tient autant aux nouvelles technologies mises en œuvre, qu'à l'accompagnement des locataires. Pour conforter les investissements et assurer la réduction des charges, il faut communiquer sur les installations, leurs bénéfices escomptés, mais également impliquer les locataires en termes d'impact de leurs consommations et éco-gestes. Fort de ces principes, et suite aux travaux entrepris à la résidence de Schiltigheim, ICF Habitat Nord-Est et Spie-Est ont organisé les 23 et 27 mars des ateliers éco-responsables complétant le dispositif d'informations des locataires déployé par la société. Au total, une trentaine de locataires ont assisté aux ateliers. « *La demande la plus forte concernait le fonctionnement du chauffage. J'ai le sentiment qu'à travers cet atelier, et plus globalement sur l'ensemble des ateliers, nous avons répondu aux questions de nos locataires* », ajoute Cécile Vivien-Raguet, responsable de site à l'agence ICF Habitat Alsace-Lorraine. Et d'ajouter « *ces deux journées ont également été l'occasion de les informer sur le formulaire CERFA et leur contribution financière aux travaux d'économie d'énergie.* » Suite à la demande de la société, un technicien de SPIE-Est dédié au site visitera annuellement chaque logement et participera à des permanences régulières pour prolonger l'accompagnement informatif et pédagogique dans la durée. ■

Des ateliers pour tout savoir sur la gestion du chauffage

« On nous a présenté le fonctionnement des nouvelles installations et leur impact sur nos factures d'électricité, indique Gérard Vermosen, locataire de la résidence depuis 26 ans. Nous avons également eu la possibilité de poser toutes nos questions aux responsables d'ICF Habitat Nord-Est. Enfin, nous avons participé à un quiz destiné à vérifier que nous avions tout compris. En fait, le fonctionnement du système de chauffage est simple. À présent, je suis curieux de voir le montant de ma prochaine facture EDF. »

ICF HABITAT NORD-EST MET À VOTRE DISPOSITION UN

NUMÉRO D'URGENCE

N°Azur 0 811 654 255

PRIX APPEL LOCAL

POUR TOUTE SITUATION AYANT UN CARACTÈRE D'URGENCE :
- INCENDIE OU EXPLOSION (APPELEZ EN PRIORITÉ LES POMPIERS)
- DÉGRADATIONS SUITE AUX INTEMPÉRIES
- INCIDENT GRAVE ET ANORMAL
- PANNE IMPORTANTE (CHAUDIÈRE, ASCENSEUR...)

ICF HABITAT NORD-EST